




PRENDRE SON TELEPHONE

	Marche à suivre	Les p'tits trucs
<p>AVANT</p> 	<p>1- Le ciblage : Indispensable!</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Se fait en fonction de la stratégie commerciale ☞ Choisir des critères de ciblage (secteur d'activité, taille de l'entreprise, CA, Type d'acteurs...) <p>2- L'objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Précis : nb de RDV à obtenir ☞ Crédible : le nombre de RDV à prendre par rapport au nombre total d'appels passés ☞ Atteignable en fonction du temps que vous pouvez accorder à la prospection <p>3- La préparation :</p> <p>3.1- Préparation organisationnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Répertorier les informations utiles dans un fichier ou une base de données (nom, adresse, téléphone, nom et fonction de l'interlocuteur, renseignements sur l'entreprise) ☞ Logiciel CRM ou GRC <p>3.2- Préparation mentale</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Ne pas téléphoner « à la sauvette », toujours partir dans l'esprit de faire une série de plusieurs appels de suite. Si les premiers appels sont hésitants, les suivants deviennent plus pertinents. 	<p>- heure et jour propice (Début et fin de journée, en début de semaine)</p> <p>- connaître le nom de l'interlocuteur que l'on veut obtenir</p>
<p>PENDANT (A.I.D.A)</p> 	<p>1- Présenter son offre de service</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Identité personnelle de la société ☞ Son offre de service: « les mots clés » indiquant notre positionnement sur le marché (notre cible : pour qui ?) ☞ Ce qu'on attend de notre interlocuteur (1RDV) <p>2- S'adapter à l'interlocuteur</p> <p>3- AIDA</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Attention : Capter l'attention ☞ Intérêt : Susciter l'intérêt = MOTS CLES ☞ Déclencher : l'envie de vous rencontrer ☞ Action : Fixer une date pour le RDV 	<ol style="list-style-type: none"> ❶ donner une image positive qq soit l'interlocuteur ❷ avoir le sourire au téléphone ❸ ne pas parler trop vite ❹ offre de service standard doit être courte et compréhensible par tous ❺ toujours dire le nom de l'interlocuteur (centrer son attention sur l'appel) ❻ lorsqu'on pose une question en début s'assurer qu'elle amène un oui ❼ technique de l'avantage général : exprimer une problématique en rapport avec notre service en début d'entretien dont on est sûr qu'elle concerne l'interlocuteur. ❽ faire ressortir les mots clés avec sa voix
<p>APRES</p> 	<p>1- Saisir/retranscrire les informations obtenues dans la base de données</p> <p>2- Gérer ses appels en constituant une check-list de manière à avoir au fur et à mesure un historique précis des entreprises contactées et savoir à quelle date les rappeler</p>	<p>- Logiciel CRM</p>